

Laura Askolin

# VIRTA-KORTIN KÄYTÖN ARVIOINTI

Opinnäytetyö  
Sosionomi

2017



View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk

powered by CORE

**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä</b> Laura Askolin	<b>Tutkinto</b> Sosionomi (AMK)	<b>Aika</b> Syyskuu 2017
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Virta-kortin käytön arviointi		25 sivua 6 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b> Kouvolan kaupunki		
<b>Ohjaaja</b> Lehtori Marko Raitanen		
<b>Tiivistelmä</b> Opinnäytetyöni tavoitteena oli kerätä käyttäjäkokemuksia ja palautetta Virta-kortin käyttäjiltä. Tarkoituksena oli vastaavien toimintamallien tutkimustulosten ja Virta-kortin käyttäjien näkemysten perusteella esittää huomioita, joita työn tilaaja voisi hyödyntää toimintamallin kehittämisessä.  Työn teoreettisena viitekehyksenä toimivat vähävaraisuuden vaikutus hyvinvointiin, hyvinvoinnin edistäminen kunnassa ja kuntalaisten yhdenvertaisuuden edistäminen kulttuuri- ja liikuntapalveluiden saavutettavuudella. Käyttäjien kokemukset ja mielipiteet toimivat työn lähtökohtana ja tutkimustuloksia tarkastellaan tästä näkökulmasta.  Virta-kortin käyttäjäkokemuksia keräsin suunnittelemani, kortin hankkineille tarkoitetun, päiväkirjan avulla. Päiväkirja oli saatavilla, kun Virta-korttia alettiin myymään tammi-kuussa 2017. Kolme Virta-kortin ostanutta henkilöä täytti ja palautti Virta-päiväkirjan määräaikaan mennessä. Lisäksi haastattelin puhelimitse kolmea ja sähköpostitse yhtä Virta-kortin käyttäjää. Haastattelussa käytin muodostamaani teemahaastattelun runkoa. Haastattelut toteutin kesäkuun 2017 aikana.  Kaikki Virta-kortin hankkineet olivat erittäin tyytyväisiä korttiin ja sillä saataviin etuihin ja palveluihin. Liikuntapalveluita käytettiin kortilla selkeästi enemmän kuin kulttuuripalveluita. Kortista oltiin laajalti kiinnostuneita. Kuntalaisten tiedustelut kortista liittyivät useimmiten käytänteisiin ja kohderyhmiin. Tutkimukseni tulokset olivat hyvin samansuuntaiset aiempien, vastaavista toimintamalleista tehtyjen tutkimusten kanssa. Toimintamallin kehittämisessä tulisi pohtia laajentamista uusiin kohderyhmiin sekä kulttuuri- ja liikuntapalveluiden käytön mahdollistavien etujen (esimerkiksi julkisen liikenteen lippu) liittämistä korttiin.		
<b>Asiasanat</b> hyvinvointi, hyvinvoinnin edistäminen, vähävaraisuus, kulttuuripalvelut, liikuntapalvelut		

Author	Degree	Time
Laura Askolin	Bachelor of Social Services	September 2017
<b>Thesis Title</b> Evaluation on use of Virta-card		25 pages 6 pages of appendices
<b>Commissioned by</b> City of Kouvola		
<b>Supervisor</b> Marko Raitanen Senior Lecturer		
<p><b>Abstract</b></p> <p>Purpose of this thesis was to collect experiences and feedback from users of Virta-card. Based on opinions of persons using Virta-card and on similar researches, I presented observations that commissioners of my thesis could use when developing operations model of Virta-card.</p> <p>Theoretic frame of reference in this thesis consists of information and researches about lack of means and its effects on welfare, improvement of welfare in municipalities and developing equality of inhabitants by supporting their possibilities to access cultural and physical services. The study was based on experiences and opinions of persons who were using Virta-card. Research results were also considered from this point of view.</p> <p>I collected information from users using diary, which I designed for users to fill. Diary was available at the same time that they began to sold Virta-card in January 2017. Three persons filled in and returned the Virta-diary. In addition I also interviewed three Virta-card users by phone and one via e-mail in June 2017. Interviews were based on themes that I planned in advance.</p> <p>All the users were satisfied with the card and benefits and services it offers. Physical services were used clearly more than cultural services. People were widely interested about the card. Inhabitant's inquiries were in most cases related to usage and target groups of the card. Results of my research were in line with the earlier studies on similar operations models.</p> <p>When developing Virta-card it could be useful to consider expanding the model by offering the card to new target groups, and adding some benefit that makes it possible for users to apply cultural and physical services better.</p>		
<b>Keywords</b> welfare, improving welfare, lack of means, cultural services, physical services		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	HYVINVOINNIN EDISTÄMINEN .....	6
2.1	Vähävaraisuus ja köyhyys .....	6
2.2	Hyvinvointi käsitteenä .....	8
2.3	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kunnassa .....	10
2.4	Kouvolan hyvinvointikertomus .....	12
3	VIRTA-KORTTI.....	14
3.1	Toimintamallin taustat.....	14
3.2	Vastaavanlaiset toimintamallit Suomessa.....	15
3.3	Vastaavien toimintamallien käytön tutkimukset .....	16
4	VIRTA-KORTIN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET .....	18
4.1	Käytön arvioinnin menetelmät .....	18
4.2	Virta-päiväkirja .....	19
4.3	Virta-päiväkirjoihin kirjatut kokemukset ja huomiot .....	20
4.4	Virta-kortin käyttäjien haastattelut.....	21
4.5	Haastatteluissa esiin nousseet toiveet ja huomiot .....	22
4.6	Virta-kortin myyntimäärät ja kortin käyttömäärät.....	23
4.7	Kuntalaisten palaute Virta-kortista .....	24
5	PÄÄTELMÄT, KEHITYSEHDOTUKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET .....	25
6	POHDINTAA.....	27
	LÄHTEET .....	28

## 1 JOHDANTO

Yhdeksi sosiaalityön tavoitteista on viime vuosina noussut väestön hyvinvoinnin, sosiaalisen osallisuuden ja toimintakyvyn lisääminen. Pyrkimyksenä on, että hyvinvoinnin edistäminen otetaan huomioon kaikissa päätöksissä ja toimissa. Vastuu alueellisessa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä on kunnilla. (Hyvinvoinnin edistäminen.)

Kouvolan kaupunkistrategiaan 2014 – 2020 on kirjattu yhtenä tavoitteena asiakaslähtöinen toiminta. Asukkaiden hyvinvointiin vaikuttavat kuuleminen, ennaltaehkäisy ja yhteisöllisyys. Tärkeäksi katsotaan asiakkaiden tunnistaminen ja heidän huomioimisensa päätöksenteossa ja toiminnassa. Kaupungin taloustilanteen sekä asiakkaan palvelukokemuksen parantamiseksi painopiste on siirrettävä ennaltaehkäiseviin palveluihin. (Kouvolan kaupunkistrategia 2014 – 2020, 10.)

Kouvolan kaupunki haluaa edistää kuntalaisten yhdenvertaisuutta tukemalla vähävaraisten kuntalaisten mahdollisuuksia käyttää liikunta- ja kulttuuripalveluita. Tähän tarkoitukseen kehitettiin Virta-kortti, jonka pilottivuosi on 2017. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli kerätä tietoa ja palautetta kortin käyttäjiltä. Tätä varten osana opinnäytetyötä suunnittelin kortin käyttäjille päiväkirjan. Lisäksi haastattelin muutamia kortin hankkineita ja keräsin näin käyttäjäkokemuksia.

Opinnäytetyössäni on siis elementtejä sekä toiminnallisesta että tutkimuksellisesta työstä. Toiminnallinen osuus työssäni on konkreettinen tuotos, eli Virta-päiväkirja. Päiväkirja toimi samalla myös välineenä tiedon ja käyttäjäkokemusten keräämisessä, johon hyödynnän työssäni toista laadullista tutkimusmenetelmää, haastattelua.

Opinnäytetyön aihetta pohtiessani olin kiinnostunut nimenomaan asiakkaiden kokemusten ja mielipiteiden tutkimisesta. Virta-kortista kuulin ensi kerran, kun opinnoissani olin Työelämä-tiistai toiminnassa Kouvolan hyvinvointipalveluissa. Yhtenä tehtävänäni oli selvittää, minkälaisia vastaavia toimintamalleja Suomessa on.

Teoriaosuudessa perehdyn vähävaraisuuteen sekä hyvinvointiin ja sen edistämiseen. Lisäksi selvitän, mitä hyvinvoinnin tukeminen kunnassa tarkoittaa. Tarkastelen myös Virta-korttia vastaavien, Suomessa käytössä olevien toimintamallien rakennetta ja niiden käytöstä tehtyjä tutkimuksia. Tutkimuksellinen osuus koostuu päiväkirjan ja haastatteluiden suunnittelun avaamisesta sekä näistä saadun tutkimusaineiston kuvaamisesta. Haastatteluiden tekeminen ajoittui kesäkuuhun 2017.

## **2 HYVINVOINNIN EDISTÄMINEN**

### **2.1 Vähävaraisuus ja köyhyys**

Virallista pienituloisuuden tai köyhyyden määritelmää Suomessa ei ole. Tilastokeskuksen toimeentuloa kuvaavissa mittareissa pienituloisuusraja perustuu kotitalouksien kulutusyksikköä kohden laskettuun käytettävissä olevan rahatu- lon mediaaniin. Ne, joiden tulot jäävät pienemmiksi kuin 60 % mediaanista, katsotaan pienituloisiksi. Vuonna 2015 pienituloisuusraja oli yhden hengen ta- loudessa noin 1 185 euroa kuukaudessa. Pienituloisia Suomessa oli 631 000 vuonna 2015. (Tilastokeskus 2016.) Opiskelijoiden ja työttömien jälkeen pieni- tuloisimpia ovat eläkeläiset. Vuonna 2014 työttömien pienituloisuusaste oli 47,8 prosenttia, opiskelijoiden 34,6 prosenttia ja eläkeläisten 12,8 prosenttia. (Lehtinen 2016.)

Köyhyys määritellään usein absoluuttisen köyhyyteen ja suhteelliseen köyhyy- teen. Absoluuttinen köyhyys ymmärretään yleisesti jokapäiväisenä selviyty- mistaisteluna ravinnosta, suojasta ja terveydestä. Näiden määritelmien mu- kaan Suomessa ei ole absoluuttista köyhyyttä vähimmäisturvan ansiosta. Yk- sinasuvalla se tarkoittaa toimeentulotukena vajaata 500 euroa (jonka lisäksi kustannetaan lääkkeet, terveydenhuoltokulut ja sähkö). Mikäli on sattunut vel- kaantumaan, asiat ovat huonommin. Suhteellinen köyhyys tarkoittaa, ettei pysty saavuttamaan vähimmäiselintasoja, jota yhteiskunnassa yleisesti odote- taan. Syynä tähän voivat olla mm. liian pieni palkka, tuloista menee huomat- tava osa asumiskustannuksiin tai velan lyhennyksiin. (Isola & Suominen 2016, 25 – 28.)

Pitkään jatkuessaan suhteellinen köyhyys voi johtaa kurjuuteen. Stressi lisääntyy, kun tyytymättömyys taloudelliseen asemaan jatkuu, mikä näkyy hyvinvoinnissa: terveydelliset ongelmat lisääntyvät ja vastavuoroisten ihmissuhteiden solmiminen on hankalampaa alhaisen tulotason ja epävarman aseman vuoksi. Sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyy usein alemmuuden ja häpeän kokemuksia, jotka saattavat osaltaan työntää ihmisiä kauemmas ns. normaalista suomalaisesta elämänmenosta. Vaikeus liittyvä ryhmiin ja yhteisöihin luovat sosiaalista etäisyyttä. Huono-osaisuus synnyttää siis myös vastakulttuuria, kun huono-osaisilla ei ole keinoja tavoitella yhteiskunnassa arvostettuja asioita. Pahimmillaan stressi ja toimeentulovaikeudet voivat purkautua psyykkisinä ja päihdeongelmina. (Isola & Suominen 2016, 28–37.)

Köyhyys voidaan nähdä myös toimintavalmiuksien puutteena. Köyhä ihminen ei voi muuttaa ympärillään olevia vähäisiääkään voimavaroja tavoittelemikseen asioiksi tai toiminnoiksi. Toimintavalmiudet ovat ulkoisen ympäristön tarjoamien toimintamahdollisuuksien ja yksilöllisen toimintakyvyn tulosta, eräänlaista toimijuutta. Ihminen pystyy ottamaan toimijuuden halutessaan käyttöönsä. Koulutus, palvelut, terveys ja toimeentulon turva vahvistavat toimintavalmiuksia. Köyhillä ihmisillä on usein rajoitetut yhteydet em. valmiuksiin. Suhteellinenkin köyhyys on siis ongelmallista. Se johtaa kykyjen alikäyttöön ja stressiin, jolloin ihminen ei pysty hyödyntämään omaa potentiaaliaan, mikä lopulta koituu sekä yksilön että yhteiskunnan tappioksi. (Isola & Suominen 2016, 28 – 37.)

Juha Mikkosen *Arkipäivän kokemuksia köyhyydestä* -aineistossa pienituloiset suomalaisnuoret määrittelevät pienituloisuuden liittyvän perhetaustaan, sosioekonomiseen asemaan, äkillisiin elämänmuutoksiin ja korkeisiin elinkustannuksiin. Aineellisten voimavarojen vähyyttä lisäsi kokemuksia stressaavasta arjesta, osallistumismahdollisuuksien rajallisuudesta, syyllisyyden tunteesta, eristäytymisestä ja arvottomuuden tunteesta. (Isola & Suominen 2016, 31.)

Sakari Kainulainen ja Juho Saari (Kainulainen & Saari 2013, 22–24) käsittelevät koettua huono-osaisuutta Suomessa. Huono-osaisuutta tarkastellaan usein monien eri näkökulmien, kuten köyhyyden ja syrjäytymisen, kautta. Yksi tavanomaisimmista taloudellisen huono-osaisuuden mittareista ovat kotita-

loutta kohden käytettävissä olevien tulojen määrä. Tutkimuksissa näkyvät yhteydet erilaisten sosioekonomisten tekijöiden ja huono-osaisuuden välillä. Huono-osaisuuteen näyttäisivät liittyvän mm. työmarkkina-asema, alhainen tulotaso, koulutustaso, terveydentila ja kotitausta. Em. määrittely noudattaa pohjoismaisen hyvinvointitutkimuksen käytäntöä, jonka mukaan koetulla hyvinvoinnilla ei ole paljoakaan yhteiskuntapoliittista merkitystä.

Kulttuuripalvelujen käyttö voi jäädä hyvin vähäiseksi, kun ihmiset joutuvat tinkimään kulutuksesta taloudellisesti tiukassa tilanteessa. Kulttuurielämään osallistumista ja taide-elämysten kokemista ei kuitenkaan tulisi nähdä ylellisyytenä, vaan jokaisen ihmisen perusoikeutena. Varallisuudesta riippumatta jokaisella tulisi olla mahdollisuus käyttää itseä kiinnostavia taide- ja kulttuuripalveluja. (Kulttuuripassin jatkohanke.)

## 2.2 Hyvinvointi käsitteenä

Kuntalaki määrittelee yhdeksi kunnan tehtävistä pyrkimyksen kuntalaisten hyvinvoinnin edistämiseksi. Tunnetuin ja edelleen käyttökelpoinen hyvinvointikäsitteen määritelmä on Erik Allardtin analyysi, jonka mukaan hyvinvoinnin ulottuvuuksiin sisältyy sekä inhimillisiä tarpeita että yhteiskuntarakenteen ominaisuuksia. Olennaisia ovat resurssit, jotka yksilöillä ovat käytettävissä, sekä tarjolla olevat toiminta-areenat ja vaikutuskanavat. Allardtin hyvinvoinnin määrittely jäsentyy kolmeen osaan: elintaso, yhteisyysuhteet ja itsensä toteuttamisen muodot. Elintasaan katsotaan kuuluvan esimerkiksi tulot, koulutus ja terveys, yhteisyysuhteisiin mm. perhe- ja ystävyysuhteet, ja itsensä toteuttamiseen mm. poliittiset resurssit ja mielenkiintoinen vapaa-ajan toiminta (Kananaja, Niiranen & Jokiranta 2008, 90 – 92.) Itsensä toteuttamisen mahdollisuudet syntyvät toisaalta mahdollisuuksia luovassa ympäristössä, mutta myös kunnallisten palvelujen (kulttuuri-instituutiot ja harrastusmahdollisuudet) kautta (Kananaja ym 2008, 109).

Vauriissa hyvinvointivaltioissa useimpien ihmisten elämä ei ole vain perustarpeiden (ruoka, asunto) tyydyttämiseen tähtäävää selviytymistä, vaan se on yhä enemmän yksilöllisiin valintoihin liittyvää elämänpolitiikkaa. Siinä aiempaa enemmän painoarvoa saavat yksilön koettu eli subjektiivinen onnellisuus ja tyytyväisyys elämän eri osa-alueisiin sekä kyky tai mahdollisuus hallita omaa



elämää. Länsimaissa ja Suomessa yhteiskunta- ja sosiaalipolitiikan tavoitteet eivät kuitenkaan ole olennaisesti muuttuneet, vaan ne tähtäävät edelleen resurssien lisäämiseen ja kohdentamiseen eri kriteerien pohjalta hyvinvointia lisäävästi. Tällöin hyvinvointi ymmärretään ensisijaisesti käytettävissä olevien resurssien (työ, asunto, koulutus) määränä. (Ervasti & Saari 2011, 191 – 192.)

Vähävaraisen väestön osalta resurssipolitiikka on kuitenkin edelleen perusteltua. Suomalaisessa yhteiskunnassa on ryhmiä, joiden hyvinvoinnille resurssien lisääminen on tärkeää, sillä nämä ryhmät eivät käytettävissään olevilla resursseilla kykene elämään tavalla, jota pidetään yleisesti hyväksyttävänä. 2000-luvulla on saatu näyttöä siitä, miten resurssit ja koettu hyvinvointi liittyvät toisiinsa joko suoraan tai välillisesti. Yhä useammin on osoitettu, että onnellisuuseroja voidaan verrata, ja että politiikalla voidaan vaikuttaa myös koetussa hyvinvoinnissa havaittuihin eroihin. (Ervasti & Saari 2011, 191 – 192.)

Myös Anu Raijas (Raijas 2011, 243) tarkastelee hyvinvointia ihmisten elinolosuhteiden, resurssien ja arjen toiminnan näkökulmasta. Arjella tarkoitetaan elämää, joka muodostuu ansiotyöstä tai opiskelusta, kotielämästä ja harrastuksista. Arjen toiminnoissa ihmiset toimivat joko yksin tai vuorovaikutuksessa muiden kanssa erilaisissa ympäristöissä. Näillä arjen toiminnoilla tavoitellaan tarpeiden tyydyttämistä eli hyvinvointia. Tarpeilla tarkoitetaan etenkin kaikkea sitä, mikä on olennaista arjen sujumiseksi. Kyse on siis muustakin kuin eloon jäämisen kannalta välttämättömien perustarpeiden tyydyttämisestä. Ihminen nähdään taloudellisena toimijana kotitalouden, erilaisten yhteisöjen ja yhteiskunnan jäsenenä. Raijas kuvaa tekstissään arjen hyvinvointia, joka keskittyy siihen, miten ihmiset hallinnoivat arjen kokonaisuutta ja miten he sen kokevat.

Kotitalouksien arjessa keskeisiä hyvinvoinnin mittareita ovat taloudelliset mittarit (käytettävissä olevat tulot ja kulutusmenot), mutta myös ihmisten ajankäytön sisällön ja rakenteen katsotaan linkittyvän hyvinvointiin. Esimerkiksi vapaa-ajan lisääntymisen oletetaan yleisesti lisäävän hyvinvointia. Mutta jos ajatellaan yksinäistä, työtöntä tai vanhusta, ei runsas vapaa-aika välttämättä olekaan myönteinen asia. Samoin yleensä ajatellaan, että vapaa-aikaa käytetään aina hyvinvointia lisääväällä tavalla, vaikka näin ei aina ole. (Raijas 2011, 244 – 245.)

Alhaiset tulot, köyhyys ja rajoittunut resurssien hallinta alentavat ihmisten mahdollisuuksia toteuttaa itseään elämässä, mikä taas alentaa koettua hyvinvointia. Kyse on siitä, että kaikki tarjolla olevat mahdollisuudet ympäristössä eivät ole tavoitettavissa. Hyvätuloisten joukossa on suhteellisesti enemmän onnellisia ihmisiä kuin pienituloisten. (Raijas 2011, 247.)

Hyvinvoinnin näkökulmasta vapaa-aika sinänsä on arvokasta, eikä sitä tulisi nähdä pelkästään tuottavasta toiminnasta ylijäävänä aikana. Perinteisessä vapaa-aikatutkimuksessa korostuu aktiivinen vapaa-ajan toiminta, kuten media, itse tekeminen, liikunta ja ulkoilu, kulttuuri ja museot, tapahtumat ja tilaisuudet. (Raijas 2011, 252.)

### **2.3 Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kunnassa**

Kunnilla on kokonaisvastuu väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. Tämä vastuu säilyy, vaikka sote-palvelut ovatkin uudistuksen myötä siirtymässä itsehallintoalueille. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen liittyvät tehtävät pysyvät ennallaan. Näitä ovat esimerkiksi kunnan asukkaiden hyvinvointiin ja terveyteen vaikuttavien asioiden seuraaminen, raportointi valtuustolle kuntalaisten hyvinvoinnista ja terveydestä ja toteutetuista toimenpiteistä, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tavoitteet ja toimenpiteet, jotka perustuvat paikallisiin olosuhteisiin, hyvinvointi- ja terveysvaikutusten ennakoarvion tekeminen, vastuutahojen nimeäminen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä. (STM 2016.)

Nykytilanteen tunteminen toimii lähtökohtana kuntalaisten hyvinvoinnin edistämässä. Tunnistaakseen hyvinvointia edistävät ja estävät tekijät sekä hyvinvoinnin vahvuudet ja vajeet, kunnan on ajoittain kartoitettava asukkaiden elinoloja ja hyvinvoinnin tilaa. (Kananoja ym 2008, 109.) Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen on hyvä investointi. Hyvinvointia edistäväillä toimenpiteillä vaikutetaan suoraan kansansairauksien syihin ja näin hillitään kustannuksia, jotka syntyvät esimerkiksi varhaisesta eläköitymisestä ja sairauspoissaoloista. Ihmisten omilla elintavoilla ja elinoloilla on olennainen merkitys terveyden edistämisessä ja sairauksien ehkäisyssä. (Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kannattaa.)

Kuntalaisten hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on tärkeää kunnan elinvoimaisuuden turvaamiseksi. Työn on oltava kiinteä osa kuntastrategiaa, talouden ja toiminnan suunnittelua. Strategisen suunnittelun tulee perustua tietoon terveyden ja hyvinvoinnin muutoksista kunnassa, kunnan väestöryhmien eroista, palvelujärjestelmän kyvystä vastata kuntalaisten tarpeisiin. Lisäksi suunnittelussa on olennaista huomioida paikalliset olosuhteet ja kansalliset poliittiset linjaukset. Työtä ohjaavat kuntalaki (2015/410) ja terveydenhuoltolaki (2010/1326). (THL.)

Sosiaali- ja terveystalouden sekä hyvinvoinnin edistämiseksi yhteistyö on avainasemassa. Sote-uudistuksessa sosiaali- ja terveystalouden järjestämis- ja tuottamisvastuu siirtyy maakunnalle. Haasteet ylittävät kuntarajat, vaikka vastuu väestön hyvinvoinnista ja terveyden edistämisestä säilyy edelleen kunnilla. Useimmiten kunnan tunnistamat huolet eivät ole ratkaistavissa vain sen omilla toimilla, vaan tarvitaan alueellisia ratkaisuja ja useita toimijoita. Kuntalainen saa sitä todennäköisemmin apua ongelmaansa mitä paremmin maakunta, kunnat, alueen järjestöt, seurakunnat ja yritykset toimivat yhteistyössä keskenään. (THL.)

Kunnallisalan kehittämissäätiön julkaisussa *Hyvinvointia myös kulttuuri- ja liikuntapalveluista* esitellään kansalaisten tulkintoja kunnallisista kulttuuri- ja liikuntapalveluista, jotka ovat merkittävä osa suomalaisen hyvinvointiyhteiskunnan palvelutarjontaa. Julkaisussa käsitellään aihetta mm. kulttuuri- ja liikuntapalveluista käytävän keskustelun näkökulmista: saavuttavatko kaikki kuntalaiset palvelut ja lisäävätkö palvelut kansalaisten hyvinvointia. (Sokka ym. 2014, 9 – 10.) Lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet kokevat liikunta- ja kulttuuripalveluiden lisäävän hyvinvointia sekä poistavan sosiaalisia ongelmia. Muissa muissa tutkimuksissa ko. palvelut onkin liitetty hyvinvointivaikutuksiin. (Sokka ym. 2014, 47.)

Aineiston mukaan kuntalaiset harrastavat liikuntaa ja kulttuuria monipuolisesti, ja harrastamisen keskeisin syy ovat hyvinvointivaikutukset. Kulttuuri- ja liikuntapalvelut nähdään myös erittäin tärkeinä sosiaalisten ongelmien poistajina. Lapsiperheet ja pienituloiset käyttävät palveluista eniten lähiliikuntapaikkoja ja kirjastoa. Yli 55-vuotiaat, hyvätuloiset ja korkeasti koulutetut käyttävät muita

kulttuuri- ja liikuntapaikkoja enemmän verrattuna nuoriin ikäluokkiin, pienituloisiin ja vähän koulutettuihin. (Sokka ym. 2014, 9 – 10.)

Yli viidennes kyselyyn vastaajista kertoo, että heillä itsellään on liian vähän rahaa käyttää kulttuuri- sekä liikuntapalveluihin. Vähemmän koulutetuilla ja pienituloisilla on eniten rahan puutteen aiheuttamia vaikeuksia sekä kulttuuri- että liikuntapalveluiden käyttämisessä. (Sokka ym 2014, 44.) Useimmiten esteinä palveluiden käytölle mainittiin kiinnostamaton sisältö, riittämättömät aukioloajat, kallis hinta ja palveluiden huono sijainti. Monissa vastauksissa palveluiden sijainti nivoutuu useissa vastauksissa hintaan ja ajankäyttöön, joten huonolla sijainnilla on kerrannaisvaikutuksia muihin keskeisimpiin käytön esteisiin. Matkat lisäävät sekä harrastamisen kuluja että harrasteiden vaatimaa aikaa. (Sokka ym 2014, 56 – 58.)

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyön suunnittelu, koordinointi ja johtaminen vaativat kunnissa selkeitä rakenteita ja prosesseja. Kuntien johtoryhmissä käsitellään yleisimmin kuntalaisten elinoloja, kuten toimeentuloa, koulutusta ja työllisyyttä, sekä elintapoja, kuten sairastavuutta ja elämänhallintaan liittyviä asioita. Vuonna 2015 lähes neljässä kunnassa viidestä oli valtuuston hyväksymä hyvinvointikertomus. (THL 2015.)

## **2.4 Kouvolan hyvinvointikertomus**

Kouvolan hyvinvointikertomuksen 2017 – 2020 painopistealueita ja kehittämis-kohteita ovat ennaltaehkäisyyn panostaminen ja yhteisöllisyyden kehittäminen sekä asiakkaan kuuleminen. Yhtenä tavoitteena on luoda mahdollisuuksia kuntalaisten aktivoitumiseen ja oman sekä läheisten hyvinvoinnin edistämiseen. Kaikki palvelut ovat tässä vastuutahoina, ja toimenpiteinä tavoitteiden saavuttamiseksi otetaan käyttöön omahoitoa ja omaehtoista aktiivisuutta mahdollistavia palveluita, sekä hyvinvointia tukevia sähköisiä palveluita. (Kouvolan hyvinvointikertomus 2017 – 2020, 48 - 49.)

Mittareita, joilla tavoitteiden toteutumista arvioidaan, ovat mm. ATH-tutkimuksen (aikuisten terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimus, THL) osat, kuten uimahallien, kuntosalien, liikuntaryhmien, kansalaisopiston, kirjaston ja museoiden

kävijämäärät, kulttuuripalveluita runsaasti käyttävien osuus % ja elämänlaadunsa hyväksi tuntevien osuus % (65 vuotta täyttäneet). Lisäksi katsotaan uusien omahoitoa ja omaehtoista aktiivisuutta mahdollistavien/tukevien sähköisten palvelujen lukumäärää ja käyttökertoja vuotta kohden. (Kouvolan hyvinvointikertomus 2017-2020, 48 - 49.)

Tammi-helmikuussa 2017 toteutetun liikuntatutkimuksen mukaan kouvolaalaiset ovat erittäin tai melko tyytyväisiä asiakaspalveluun, liikuntapaikkojen monipuoliseen tarjontaan, saatavuuteen ja kunnossapitoon sekä liikuntaryhmien monipuoliseen tarjontaan. Yli puolet vastaajista oli tyytymättömiä liikuntapaikkamaksuihin, liikuntapalveluista tiedottamiseen, ja kuntalaisten kuulemiseen ja osallistamiseen liikuntaa koskevissa asioissa. Kaupungin kuntosalien kävijämäärät ovat laskeneet, kun yksityisiä palveluntarjoajia on tullut seudulle lisää. Uimahallien kävijämäärä on ollut laskussa, mutta lasku on pysähtynyt alkuvuonna 2017. (Kouvolan hyvinvointikertomus 2017, 38 – 40.)

Kulttuuripalveluiden käyttö on Kouvolassa verraten korkeampaa koko maan keskiarvoon nähden. Tässä kulttuuripalveluihin kuuluvat mm. teatteri- ja tanssitaide tai muu esittävä taide, klassisen, kevyen tai rock-musiikin konsertit, museo tai taidenäyttely, kirjasto, elokuvateatteri sekä urheilu- tai liikuntatapahtumassa katsojana oleminen. Vähintään kerran viikossa kulttuuripalveluita käyttävien osuudessa on huomattavan paljon yli 75-vuotiaita, mikä kertoo onnistuneesta panostuksesta kulttuuriseen työhön ikäihmisten kohdalla. (Kouvolan hyvinvointikertomus 2017, 41 – 43.)

Tutkimuksessa saatujen tulosten perusteella kulttuuripalveluiden käyttö on Kouvolassa hyvällä tasolla ja asiakasmäärät ovat joko pysyneet samoina tai lisääntyneet. Kansalaisopisto on pysynyt omaehtoisen opiskelun ja harrastamisen paikkana kaikissa ikäryhmissä. Kulttuuripalveluiden suosio kertoo niiden merkityksestä kuntalaisten hyvinvoinnille. (Kouvolan hyvinvointikertomus 2017, 41 – 43.)

Hyvinvointikertomuksen 2017 – 2020 mukaan hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kuntajohdon tasolla on Kouvolassa parantunut. Aktivointitoimenpiteitä tulisi kohdentaa väestönsiin, joiden liikkuminen ja kulttuuripalveluiden käyttö on vähäisempää. Kehittämiskohteiksi on kirjattu liikunta- ja kulttuuripalveluiden

vahvistaminen hyvinvointi tukevana, sekä hyvinvointia tukevien palveluiden tiedotuksen lisääminen. (Kouvolan hyvinvointikertomus 2017, 44 – 45.)

### **3 VIRTA-KORTTI**

#### **3.1 Toimintamallin taustat**

Kouvolan kaupungin aikuisväestön lautakunta hyväksyi joulukuussa 2016 aktiivikorttikokeilun vuodelle 2017. Virta-kortti tuli myyntiin 16.1.2017. Kortilla saa tiettyjä kunnallisia ja yhteistyökumppaneiden tarjoamia kulttuuri- ja liikuntapalveluita ilmaiseksi tai lähes maksutta koko Kouvolan alueella. Tällä hetkellä toimintamallia koordinoidaan Kouvolan kaupungin aikuisväestön palveluissa. Mukana ovat terveyden edistämisen, kulttuurisen hyvinvoinnin edistämisen ja yhteisöllisyyden edistämisen palvelupäälliköt.

Virta-kortti on henkilökohtainen. Kortin ostamisen yhteydessä kerätään kortin ostajan nimi ja yhteystiedot. Virta-korttiasiakasrekisteristä on tehty tietosuojaseloste, jossa henkilötietojen käsittelyn ja rekisterin käyttötarkoituksen todetaan olevan Virta-kortin käyttäjien mahdollisesti tarvittavaa yhteydenottoa sekä kehittämistä ja arvioinnin keräämistä varten. (Tietosuojaseloste 2017.)

Osalla kuntalaisista taloudelliset syyt ovat esteenä monien itsensä aktivoimiseen ja virkistykseen suunnattujen palveluiden käyttämiselle. Virta-kortilla pyritään vastaamaan kuntalaisten tasavertaiseen palveluiden saatavuuteen. Kortti on tarkoitettu takuueläkettä saaville ja täydentävää toimeentulotukea saaville kouvoolalaisille.

Takuueläke on vähimmäiseläke (760,26 e/kk), jonka saa Suomessa asuvan henkilö, kun hänen eläkkeensä ennen verotusta ovat yhteensä enintään 753,58 e/kk. Jos henkilö on varhennetulla vanhuuseläkkeellä, tuloraja ja vähimmäiseläke jäävät pienemmiksi. (Kela 2017a.) Täydentävää toimeentulotukea voi saada asumisesta aiheutuviin menoihin (joihin ei voi saada perustoimeentulotukea), sekä erityisistä tarpeista aiheutuviin menoihin, jotka katsotaan henkilön toimeentulon tai itsenäisen suoriutumisen turvaamiseksi. Kun-

tien sosiaalitoimet myöntävät täydentävää toimeentulotukea harkintansa mukaan. (Kela 2017b.) 685 henkilöä Kouvolassa sai takuueläkettä kesällä 2016 (7/2016). Täydentävää toimeentulotukea saavia talouksia Kouvolassa on noin 1800, joista yhden henkilön talouksia on noin 2/3 osaa. (Aktiivikorttikokeilu 2017.)

Virta-kortti kokeilun aloittamiseen liittyy myös talouden näkökulma. Kouvolan kaupungin liikuntatilojen ja -paikkojen käyttömaksuja korotettiin ja ohjatun liikunnan taksoja tarkistettiin 1.1.2015 alkaen. Myös Poikilo-museoiden maksuihin tehtiin hinnannuutoksia 1.1.2016 alkaen. Palvelut pyritään pitämään myös vähävaraisten kuntalaisten saatavilla tarjoamalla alennuksia liikunta- ja kulttuuripalveluista Virta-kortilla. (Aktiivikorttikokeilu 2017.)

Virta-kortin hinta korttiin oikeutetulle (takuueläkettä tai täydentävää toimeentulotukea saava kuntalainen) on 20 euroa vuodessa. Kortin myynnistä tulevat varat menevät katteeksi kortin palveluista aiheutuviin kuluihin. Liikuntapaikkojen hoidosta aiheutuvat kulut nousevat, kun kortin käytön myötä kävijämäärät kasvavat ja mm. kuntosalilaitteet vaativat huoltoa entistä useammin.

### **3.2 Vastaavanlaiset toimintamallit Suomessa**

Espoon kaupungissa on käytössä Kaikukortti. Kortti on maksuton, henkilökohtainen, ja voimassa vuoden kerrallaan. Kaikukortin saaminen ei edellytä todistuksia tuloista. Kaikukortin voi hankkia yli 16-vuotias espoolainen, joka on asiakkaana Kaiku-korttitoiminnassa mukana olevassa sosiaali- ja terveysalan toimijan palvelussa, esimerkiksi aikuissosiaalityössä, Espoon mielenterveysyhdistyksessä, maahanmuuttajapalveluissa tai nuorten jälkihuollossa. Verkostossa on mukana yli 20 sosiaali- ja terveysalan toimijaa. Samoin kulttuuritoimijoita on hankkeessa mukana yli 20. Kaikukortilla on mahdollista saada lippuja esimerkiksi festivaaleille, teatteriin ja konsertteihin veloituksetta. Kaikukortilla voi hankkia lippuja myös perheen alle 16-vuotiaille lapsille, kun perhe menee yhdessä samaan tapahtumaan. (Kaikukortti.)

Kaikukortti on Espoossa otettu käyttöön Kulttuuripassin pilotointihankkeen (9/2014-9/2015) aikana. Kortti on pysyvässä käytössä. Kulttuuria kaikille –palvelu koordinoi Kulttuuripassin jatkohanketta (12/2014-12/2017), jonka aikana

Kaikukortti-toimintamalli on otettu käyttöön Kainuussa. Kainuun Kaikukortti-verkostossa kulttuuritoimijoita on mukana yli 30 ja sosiaali- ja terveysalan toimijoita on yli 40. Kainuussa Kaikukortti-mallia on muokattu vastaamaan paremmin harvemmin asuttujen alueiden tarpeita. Jatkohankkeen tavoitteena on edistää kulttuurin saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta parantamalla pienituloisten henkilöiden elämänlaatua, terveyttä ja osallisuutta yhteiskuntaan. (Kulttuuria kaikille.)

Tampereella puolestaan on käytössä aktiivipassi, jolla voi kulkea kaupungin joukkoliikenteen busseilla ja maksaa käyntejä kaupungin uimahalleissa, kuntosaleilla ja taidemuseoissa. Passi on yli 18-vuotiaille, jotka ovat viimeisen 12 kuukauden aikana saaneet vähintään 10 kuukautta toimeentulotukea. Passi on 50 euron arvoinen arvolippu, joka ladataan Tampereen seudun joukkoliikenteen matkakorttiin. Aktiivipassi voidaan myöntää enintään kahdesti vuoden aikana. (Aktiivipassi.)

Turun kaupungin vähävaraisten asukkaiden on mahdollista hankkia Kimmokeranneke, jolla pääsee kaupungin uimahalleihin ja kuntosaleille, sekä yhteistyökumppaneiden tapahtumiin (mm. kaupunginteatteri, urheiluseurat). Rannekkeen hankintaan oikeuttavat perustoimeentulotuen ja/tai tiettyjen Kelan tukien saaminen (työkyvyttömyyseläke, työmarkkinatuki, peruspäiväraha, kuntoutustuki). Ranneke maksaa 39 euroa ja on voimassa 6 kuukautta. Ostohetkellä on esitettävä myönteinen päätös tai enintään kuukauden vanha maksuilmoitus rannekkeeseen oikeuttavasta tuesta. Ranneke on henkilökohtainen. Kimmokerannekettä voi käyttää vain kerran päivässä. Kimmokelaiset perheineen saavat tekstiviestikutsuja teatteriesityksiin ja urheilutapahtumiin. Tekstiviesti vaihdetaan pääsylippuun viestissä olevien ohjeiden mukaisesti. (Kimmokeranneke.)

### **3.3 Vastaavien toimintamallien käytön tutkimukset**

Virta-kortin käytön arviointia suunnitellessani perehdyin muiden, vastaavalaisten toimintamallien, arvioinnissa käytettyihin menetelmiin. Esimerkiksi osana Parempaa työ- ja toimintakykyä –hankkeen Kimmoke-ryhmän toimintaa rannekkeen käyttäjille tarjotaan Kimmoke-päiväkirja, joka on suunniteltu yhdessä Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan ja rannekkeen käyttäjien kanssa.



Tavoitteena on tuottaa tietoa vapaa-ajan toiminnan vaikutuksista. (Kimmoke - päiväkirja.)

Eviva-hankkeen avulla tehtiin asiakastyytyväisyyskysely Kimmoke-rannekkeen käyttäjille ensimmäisen käyttövuoden jälkeen syksyllä 2014. Kysely tehtiin, jotta ranneketta voitiin kehittää paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Lähes kaikki 240 kyselyyn vastannutta arvioivat rannekkeen edut ja palvelut kiitettäväksi tai hyväksi. Palautteet ja kehitysideat liittyivät etenkin aikarajoitusten poistamiseen (rannekkeella pääsee uimahalleihin arkena klo 15.30 mennessä), tiettyjen palvelujen lisäämiseen sekä perhetoiminnan kehittämiseen. Kyselyyn vastanneet kertoivat, että Kimmoke-ranneke on lisännyt omaa liikkumista ja tuonut sisältöä arkeen. Suuri osa vastaajista koki, ettei heillä olisi mahdollisuutta säännölliseen tai päivittäiseen harrastamiseen ilman ranneketta. (Lainio-Peltola 2017, 32.)

Pro gradu –tutkielmassaan Kimmoke-rannekkeen vaikutuksista käyttäjien hyvinvointiin Minna Lainio-Peltola (Lainio-Peltola 2017, 98) sai samankaltaisia tuloksia kuin Kimmoke-rannekkeen asiakastyytyväisyyskysely tuotti. Ranneke näyttäisi olevan erittäin tehokas tuki aktivoitumisessa liikunta- ja kulttuuripalveluiden pariin. Kun käyttäjien terveys on parantunut rannekkeen käytön myötä, ovat myös työ- ja toimintakyky parantuneet ja jopa yksinäisyys vähentynyt. Lainio-Peltola toteaaakin rannekkeen olevan oikeansuuntainen kohdennettu palvelu terveyserojen kaventamisessa. Hänen mukaansa Kimmoke-rannekkeen laaja-alaiset vaikutukset puoltavat rannekkeen nykyistä laajempaa käyttöä sosioekonomisesti heikommassa asemassa olevien keskuudessa. Ranneke on oikea keino vähentää yksinäisyyttä, tukea toimintaedellytyksiä ja lisätä osallisuutta, mikä edistää erityistä tukea tarvitsevien hyvinvointia.

Espoon Kaikukorttiin liittyen toteutettiin kaksi kyselyä vuonna 2015. Toinen kysely oli kortin haltijoille, toinen verkostossa mukana oleville sosiaali-, terveys- ja kulttuurialan toimijoille. Kyselyillä haluttiin selvittää kortin käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä sekä Kaikukortin käytettävyyttä, vaikuttavuutta ja merkitystä. 31 kyselyyn vastannutta arvioivat, että kortti oli jo lisännyt tai tulee lisäämään heidän osallistumistaan kulttuuripalveluihin. Kaikukorttia pidettiin tärkeänä perheen yhdessä osallistumisessa (Kaikukortilla alle 16-vuotias saa

edun samaan tapahtumaan kortin haltijan kanssa). Useimmat kyselyyn vastanneet kertoivat kortin myönteisistä vaikutuksista omaan hyvinvointiin sekä sosiaalisuuden, yhteisöllisyyden ja elämänlaadun parantumiseen. Kyselyn tulosten perusteella kehitettävää oli kulttuuritarjonnasta tiedottamisessa ja lippujen hankkimisen helpottamisessa. (Kaikukortti-kysely 2016, 3.)

Kaikukortti-verkoston toimijoille suunnattuun kyselyyn vastasi 14 sote-alan ja 8 kulttuurialan työntekijää. Sote-alan työntekijät kokivat Kaikukortin olevan hyvä työväline asiakkaiden tukemiseen. He myös kokivat kortista aiheutuvan työ määrän sopivana. Sote-alan työntekijöiden mielestä kortti edistää yhdenvertaisuutta, mutta kulttuurialan työntekijöistä vai osa oli selkeästi samaa mieltä. Suurin osa kulttuurialan toimijoista koki, että kortti toi uusia yleisöjä. Kaikukortin todettiin olevan rakenne, jonka sisällä on entistä helpompaa jäsentää muita taiteen ja kulttuurin hyvinvointivaikutuksiin sekä kulttuurin saavutettavuuteen liittyviä hankkeita ja ohjelmia. Toisaalta kulttuuritoimijat kokivat Kaikukortin kehittämiseen osallistumisen vievän paljon aikaa. (Kaikukortti-kysely 2016, 4.)

## **4 VIRTAKORTIN KÄYTTÄJÄKOKEMUKSET**

### **4.1 Käytön arvioinnin menetelmät**

Käyttäjäkokeuksien hankkimiseen päädyin käyttämään päiväkirjaa ja teema haastattelua. Harkitsin ryhmähaastattelun tekemistä, mutta arvioin, että ryhmähaastattelutilanteessa eriäviä mielipiteitä saattaisi jäädä sanomatta. Olin kuitenkin ensisijaisesti kiinnostunut kunkin Virta-korttilaisen omasta, henkilökohtaisesta kokemuksesta. Ajattelin päiväkirjan olevan oikea ratkaisu: se on helppo täyttää valmiita vaihtoehtoja merkitsemällä, mutta toisaalta siinä on myös paljon vapaata tilaa omien ajatusten ja palautteiden kirjaamiseen. Päiväkirja olisi käyttäjän kotona näkyvillä ja hän todennäköisemmin muistaisi kirjata palautetta siihen. Toisaalta arvelin, että päiväkirjan täyttämisestä ja palauttamisesta palkitsemisesta huolimatta päiväkirjoja tuskin palautuisi montaa. Siksi varauduin tilanteeseen pyytämällä haastattelulupia Virta-kortin käyttäjiltä kortin ostamisen yhteydessä.

Kortin käytön arviointiin ja kehittämistyöhön olisi sopinut myös esim. BIKVA-menetelmän soveltaminen. Asiakkaiden näkemykset palvelujen vaikuttavuudesta ja laadusta ovat BIKVA-mallin lähtökohtana. Arviointiprosessi etenee vaiheittain alkaen asiakkaista, päätyen kenttätyöntekijöiden kautta johtosolle/päätäjiiin, jotka tarvittaessa mahdollistavat muutos- ja kehittämistoimenpiteiden toteutumisen. Arvioinnissa käsitellään asiakkaiden kokemuksia ja tunteita nykyisistä toimintatavoista. (BIKVA.)

## 4.2 Virta-päiväkirja

Suunnittelin Virta-kortin käyttäjille päiväkirjan (liite 1), johon he voivat tallentaa tietoa kortin käytöstä, käyttäjäkokemuksia sekä mieleen tulleita palautteita ja ideoita. Pyrin tekemään päiväkirjan rakenteesta selkeän, jotta se olisi mahdollisimman helppo ja nopea täyttää. Tulostettuna Virta-päiväkirja on kokoa A5. Päiväkirja löytyy pdf-tiedostona Kouvolan kaupungin verkkosivuilta (<https://www.kouvola.fi/index/kulttuurijavapaa-aika/kulttuuri/virta-kortti.html>). Päiväkirjan voi tulostaa itse tai sen voi noutaa yhteispalvelupisteestä.

Päiväkirjan alussa kartoitetaan kortin käyttäjää eniten kiinnostavat palvelut ja edut sekä mahdolliset tavoitteet kortin käytölle. Sen jälkeen on lyhyt päiväkirjan täyttöohje, jossa ovat mm. symbolien selitykset, ja esimerkki täytetystä päiväkirjan sivusta (ks. kuva 1). Virta-kortin käyttökerrasta käyttäjä raportoi milloin ja missä hän on korttia käyttänyt, sekä onko mukana ollut Kouvola-kaveri. Kouvola-kaverit ovat vapaaehtoisia, kaupungin kouluttamia naisia ja miehiä, jotka lähtevät mukaan tapahtumiin tai vaikka kirjastoon seuraksi ja tueksi. Kouvola-kaveri toiminta on ilmaista ja tarkoitettu yli 18-vuotiaille. Toimintaa koordinoi kaupungin yhteisöllisyyden edistämisen yksikkö, josta Kouvola-kaverin voi tilata. (Kouvola-kaveri.) Virta-päiväkirjassa maininta Kouvola-kaverista toimi muistutuksena ko. palvelun olemassaolosta.

MILLOIN	<u>16 / 2 / 2016</u>
MISSÄ	<del>🎨</del> <del>🏃</del> 🎵 ? <u>TAIDEMUSEO POIKILO</u>
KOUVOLA-KAVERI MUKANA	<del>☒</del>
<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; display: inline-block;">           AJATUKSIA,            IDEOITA            PALAUTETTA         </div>	<u>OLIPA MUKAVAA KÄYDÄ KATSOMASSA NÄYTTELYÄ,</u>
	<u>EN OLLUTKAAN VIELÄ ENNEN KÄYNYT SIELLÄ</u>
	<u>EIKÄ TARVINNUT YKSIN MENNÄ 😊</u>

Kuva 1. Esimerkkisivu Virta-päiväkirjan merkinnästä

Tyhjillä päiväkirjan sivuilla on tilaa kymmenelle eri käyttökerralle. Viimeisellä sivulla kysytään tavoitteiden toteutumisesta. Lisäksi on tilaa avoimelle palautteelle ja kehitysideoille. Takasivulle käyttäjä sai jättää myös yhteystietonsa, mikäli hän palautti täytetyn päiväkirjan kesäkuun loppuun mennessä ja halusi osallistua arvontaan. Päiväkirjan sai palauttaa kaupungin yhteispalvelupisteeseen tai uimahallien kassoille. Koska päiväkirjoja palautui vain muutamia, kaikki Virta-päiväkirjan palauttaneet palkittiin.

### 4.3 Virta-päiväkirjoihin kirjatut kokemukset ja huomiot

Kolme Virta-kortin käyttäjää oli täyttänyt Virta-päiväkirjaa ja palauttanut sen kesäkuun loppuun mennessä uimahallin kassalle tai kaupungin yhteispalvelupisteeseen. Kymi Sinfonietan konsertit, uimahallit, kuntosalit, liikuntaryhmät ja kehonkoostumuksen mittaus olivat palveluita, joita päiväkirjan täyttäneet Virta-korttilaiset kertovat käyttäneensä. Yksi kertoi käyneensä myös Pohjois-Kymen musiikkiopiston oopperassa.

Päiväkirjan palauttaneet toivoivat Virta-kortilla nykyisten etujen lisäksi ilmaista pääsyä lähialueen messutapahtumiin (mm. Erämessut, Rakennusmessut) sekä KooKoon ja KPL:n peleihin, pääsyä veloituksetta esim. kansalaisopiston tai kaupungin liikuntaryhmiin syksyksi tai koko kaudeksi.

Päiväkirjaa täyttäneet olivat nimenneet kortin käytölle seuraavia tavoitteita: uimahalleissa käynti, vesijumppaan osallistuminen, kansalaisopiston kurssi, teatteri, Kymi Sinfoniettan konsertit, muihin konsertteihin osallistuminen, liikunnan lisääminen, vähintään kahdesti viikossa uimahallilla ja kuntosalilla käyminen ja Poikilo-museoihin tutustuminen.

Kaikki päiväkirjan palauttaneet olivat arvioineet asettamiensa tavoitteiden toteutumista sekä tavoitteiden saavuttamista edistäneitä ja estäneitä asioita. Kaksi Virta-korttilaisista arvioi, ettei saavuttanut tavoitteitaan. Syyksi mainittiin mm. kulkeminen harrastuspaikoille ja tapahtumiin (ei autoa käytössä), ja ajanpuute tai tarjonnan vähäisyys (teatteriesityksiä Virta-korttilaisille tarjolla huonosti, ei ehtinyt käymään teatterissa). Yksi päiväkirjaa pitäneistä arvioi tavoitteiden toteutuneen paremmin kuin etukäteen oletti. Hänen tavoitteenaan olivat liikunnan lisääminen ja säännöllinen käyminen uimahallissa ja kuntosalilla, ja hän koki tavoitteen saavuttamista edistäneen mm. selkeän kunto-ohjelman laatimisen.

#### **4.4 Virta-kortin käyttäjien haastattelut**

Halusin haastatella muutamia Virta-kortin käyttäjiä. Kävin jakamassa Haanojan, Inkeröisten, Kuusankosken, Urheilupuiston sekä Valkealatalon uimahallien kassolle esitteet ja yhteystietolomakkeet (liite 2) 15.1.2017. Kortti tuli myyntiin seuraavana päivänä. Esitteessä kerroin, kuka olen ja mihin tarkoitukseen halusin kortin ostaneita haastatella. Asiakkaan yhteystiedoille oli tila seuraavalla sivulla, joka täytettynä jäi kassalle. Kassojen henkilökunta toimitti haastateltavien yhteystiedot palvelupäällikkö Anne Erikssonille toukokuussa, jolloin hain tiedot häneltä. Kun haastattelut oli tehty, hävitin yhteystiedot asianmukaisesti.

Käytin haastatteluissa suunnittelemaani haastattelurunkoa (liite 3). Halusin käsitellä tietyt asiat haastateltavien kanssa vapaan keskustelun kautta. Haastattelurunko noudattaa määritelmästä riippuen puolistrukturoitua haastattelua tai teemahaastattelua. Puolistrukturoidussa haastattelussa jokaiselle haastateltavalle esitetään samat tai lähes samat kysymykset samassa järjestyksessä. Kysymysten järjestystä voidaan vaihdella, kuten teemahaastattelussa. (KvalimOTVa.) Teemahaastattelu etenee tiettyjen, ennalta suunniteltujen teemojen

kautta, ei tarkkojen, yksityiskohtaisten ja valmiiksi muotoiltujen kysymysten mukaan. Teemahaastattelussa on tilaa ihmisten vapaalle puheelle, vaikka tiedyt teemat pyritään keskustelemaan kaikkien haastateltavien kanssa. Myös ihmisten tulkinnat ja heidän merkityksenantonsa pyritään huomioimaan teemahaastattelussa. (KvaliMOTVb.)

Toteutin haastattelut puhelimitse ja sähköpostitse kesäkuun 2017 aikana. Soitin neljälle Virta-kortin käyttäjälle, jotka olivat jättäneet suostumuksensa haastatteluun sekä yhteystietonsa Virta-kortin ostamisen yhteydessä. Yksi vastaajista oli soittohetkellä estynyt antamaan haastattelua, ja hänen kanssaan sovimme, että lähetän kysymykset hänelle sähköpostitse. Yksi haastattelu on siis tehty sähköpostitse.

#### **4.5 Haastatteluissa esiin nousseet toiveet ja huomiot**

Eniten Virta-kortin käyttäjiä kiinnostivat mahdollisuudet käyttää uimahallien ja kuntosalien palveluita, ja nämä mainittiin useimmiten tärkeimpänä syynä kortin hankkimiselle. Kaikki haastatellut kertoivat käyttäneensä korttia uimahallissa ja/tai kuntosalilla. Yksi vastaajista kertoi liikuntapalveluiden lisäksi hankkineensa kortin kulttuuripalveluihin saatavien etuuksien vuoksi. Hän oli käyttänyt korttia uimahallin lisäksi museossa, teatterissa ja Kymi Sinfonietan konsertissa. Sama vastaaja oli myös erittäin kiinnostunut tulevasta Kansalaisopiston tarjonnasta, joka on tarkoitettu Virta-korttilaisille.

Haastateltavat eivät osanneet nimetä varsinaisia tavoitteita kortin käyttämiselle. Yksi haastatelluista kertoi olevansa työkyvyttömyyseläkkeellä ja pysyvänsä toimintakykyisenä vesijuoksu- ja uintiharrastusten ansiosta, joihin hänellä ei ilman Virta-korttia olisi muuten varaa. Yksi haastatelluista kuitenkin totesi kokeneensa kortin erittäin hyödylliseksi ja ”kanssakäymisen lisääntyneen”, kun hän on kortin hankinnan myötä viikoittain käynyt uimahallissa.

Kolme haastateltavaa sanoi olevansa todella kiitollinen, että on saanut Virta-kortin käyttöönsä. Neljä haastatelluista halusi palautteena toivoa, että kortti tulisi pysyväksi kokeiluvuoden jälkeen. Kaikkien mielestä hinta on sopiva ja kortilla saatavat etuudet kiinnostavia. Yksi haastatelluista huomautti, että kortilla saatavien etuuksien hyödyntäminen ei kuitenkaan ole aivan yksinkertaista,

vaan käyttäjä joutuu näkemään vaivaa selvittäessään esimerkiksi onko teatterin näytökseen Virta-korttilaisille paikkoja saatavilla. Eräs haastateltava puolestaan toivoi, että kortti voisi olla perhekohtainen. Ko. taloudessa asuu viisi täydentävää toimeentulotukea saavaa henkilöä, eikä perheellä ollut varaa hankkia Virta-korttia kerralla jokaiselle.

Tiedustelin kaikilta haastateltavilta, mistä he olivat saaneet tietää Virta-kortista ja sen hankkimisesta. Kaksi haastatelluista oli saanut tiedon sosiaalitoimesta, yksi oli nähnyt lehtimainoksen kortista ja yksi oli kuullut kortista toiselta Virta-korttia käyttävältä.

#### **4.6 Virta-kortin myyntimäärät ja kortin käyttömäärät**

Virta-korttia markkinoitiin kuntalaisille mainostamalla korttia paikallisissa medioissa ennen kortin myyntiä. Takuueläkkeen saajille lähetettiin alkuvuodesta kirje, jonka mukana oli Virta-kortin esite. Samoin täydentävän toimeentulotukipäätöksen mukana postitettiin Virta-kortin esitteitä. Kun kortin myynti oli alkanut, palvelupäälliköt pitivät kortin esittelytilaisuuksia mm. Myllykosken ja Elimäen hyvinvointiasemilla ja Viitatuvalalla. Lisäksi toimintamallia esiteltiin kaupungin aikuissosiaalityön henkilöstölle sekä työttömien terveystarkastuksista vastaavalle työryhmälle.

Maaliskuun lopulla Virta-kortteja oli myyty yhteenässä 118 kappaletta (uimahalleissa 84 kpl ja yhteispalvelupisteessä 34 kpl). Korttia oli tuolloin käytetty uimahalleissa 307 kertaa (3/2017). Kulttuuripalveluiden kysyntä Virta-kortilla oli tuolloin vielä erittäin vähäistä, sillä korttia oli käytetty vain muutamia kertoja Poikilo-museossa.

Toukokuussa myös kulttuuripalveluita oli käytettyä Virta-kortilla: kaupunginteatterissa Virta-korttia oli käytetty 18 kertaa, kaupunginmuseossa 4 kertaa, Kymi Sinfoniettan konserteissa viisi kertaa ja Pohjois-Kymen musiikkiopiston oopperassa kaksi kertaa.

Elokuun (8/2017) puoli väliin mennessä Virta-kortteja oli myyty yhteensä 190 kappaletta (uimahalleissa 130 kpl ja yhteispalvelupisteessä 60 kpl). Uimahal-

leissa korttia oli 22.8.2017 mennessä käytetty 1093 kertaa. Terveyspisteen In-Body-mittauksessa oli käynyt yksi Virta-korttilainen. Elokuussa tarjolle tulivat myös Kouvolan kansalaisopiston kursseja. Virta-kortilla pystyi ilmoittautumaan keskiviikkona 16.8. opiston toimistossa useiden ainealueiden kursseihin. Paikkoja oli sovituille kursseille 1 kpl / Virta-kortti, yhteensä 100 opiskelupaikkaa. Virta-korttilainen sai ilmaiseksi opiskelupaikan syys- ja kevätlukukaudeksi koko lukuvuoden kestäville kursseille. Valittavana oli musiikin, näyttämötaiteiden, kuvataiteiden ja kädentaitojen, kielten, historian, kulttuurin ja kirjallisuuden, luovan kirjoittamisen, tietotekniikan, tanssin, kuntoliikunnan kursseja, sekä ruokakursseja. Kursseille ilmoittautui vain kaksi Virta-korttilaista.

#### **4.7 Kuntalaisten palaute Virta-kortista**

Maaliskuun loppuun mennessä hankkeessa toimivien Kouvolan kaupungin yksiköiden palvelupäälliköt olivat saaneet useita kymmeniä yhteydenottoja liittyen korttiin. Useimmiten kysyttiin korttiin oikeutettujen kohderyhmistä (kuuluuko kysyjä itse ko. ryhmään) sekä korttiin liittyvistä käytänteistä (mistä kortin saa ja mitä etuja kortilla saa). Kuntalaisten kortista antama palaute liittyi myös useimmiten Virta-kortin kohderyhmiin. Kortin toivotaan olevan laajemmin useampien kohderyhmien saatavilla, ja tällaista palautetta antaneet kokevat olevansa eriarvoisessa asemassa muihin nähden: esimerkiksi vähävaraisia eläkeläisiä on muitakin kuin takuueläkettä saavat. Lisäksi mainittiin muita vähävaraisia ryhmiä, joille toivotaan oikeus Virta-kortin hankkimiseen. Tällaisia ryhmiä ovat mm. opiskelijat, työttömät ja velkajärjestelyssä olevat henkilöt. (Pala-veri 03/2017.)

Kuntalaisten tiedustellessa Virta-kortista tuli ilmi myös eräs mielenkiintoinen eettinen ongelma. Eräs kuntalainen kertoi sinitelleensä ilman toimeentulotukea, mutta harkitsi nyt hakevansa tuen saadakseen oikeuden hankkia Virta-kortin. Toimeentulotuen saaminen ei automaattisesti tarkoita harkinnanvaraisen toimeentulotuen saamista, joka siis on Virta-kortin hankkimiselle ehtona (täydentävä toimeentulotuki tai takuueläke).



## 5 PÄÄTELMÄT, KEHITYSEHDOTUKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Tutkimustulokset olivat hyvin samansuuntaiset aiempien, vastaavanlaisista toimintamalleista tehtyjen tutkimusten tuottamien tulosten kanssa. Mitään ennalta odottamatonta ei ilmennyt. Oletetusti liikuntapalveluita käytettiin enemmän kuin kulttuuripalveluita. Kaikki kortin hankkineet olivat erittäin tyytyväisiä saamiinsa etuihin.

Käyttäjäkokemusten keräämisessä päiväkirjalla ei välttämättä saavuteta toivottua tulosta. Toimintamallin kehittämisessä ja asiakaskokemusten selvittämisessä voisi paremmin toimia esim. BIKVA-menetelmän soveltaminen. Myös kyselytutkimus verkossa voisi toimia tässä tarkoituksessa. Kyselyä voisi mainostaa kortin käyttäjille kulttuuri- ja liikuntapalveluissa. Myös kohderyhmiä tapaavissa sote-palveluissa (mm. aikuissosiaalityö) voitaisiin täyttää kysely yhdessä asiakkaan kanssa.

Toimintamallia voitaisiin laajentaa pilottivuoden jälkeen ottamalla mukaan uusia kohderyhmiä. Nyt Virta-kortti on takuueläkettä saaville ja täydentävää toimeentulotukea saaville. Kaikkein pienituloisimpia Suomessa ovat opiskelijat, työttömät ja eläkeläiset. Opiskelun aiheuttama vähävaraisuus on kuitenkin väliaikaista. Näkisin järkevänä laajentaa Virta-kortin kohderyhmiä työttömiin ja eläkeläisiin. Kortti voisi olla esimerkiksi työkyvyttömyyseläkettä, työmarkkinatukea ja peruspäivärahaa saaville. Edun antamista myös perustoimeentulotuen saajille voisi harkita. Seurantalavereissa mainittiin myös eräs mahdollinen kohderyhmä, joka voisi hyötyä kortista: omaishoitajat. Omaishoitajien arvokkaan työn tukeminen ja heidän jaksamisestaan huolehtiminen vähentävät kuormitusta myös kunnallisista terveystalouksista.

Haasteena em. on Virta-kortin saamisen perusteena olevien tukien saamisen todentaminen: jos tukia maksaa Kela, ja asiakastietojen ostaminen ei liene mielekästä. Toisaalta asiakas saa aina kirjallisen (tai sähköisen ja tulostettavan) päätöksen saamistaan Kelan tuista. Hän voisi esittää päätöksen kortin ostamisen yhteydessä. Näin ei toki voida varmistua asiakkaan esittämien tietojen oikeellisuudesta, ja on ymmärrettävää, että mukana olevat etujen tarjoajat haluavat varmistua, että etua käyttävät vain siihen oikeutetut.

Korttia ostettiin puolessa vuodessa lähes 200 kappaletta. Kortista oltiin myös laajalti kiinnostuneita ja kortista saatu kriittinen palaute on liittynyt pitkälti kohderyhmien rajaamiseen. Mielestäni tämä kertoo kortin tarpeellisuudesta. Koetua vähävaraisuutta on muidenkin, kuin kortin tämän hetkisten kohderyhmien keskuudessa. Virta-kortin toimintamalli edistää yhteistyötä kunnallisten sosiaali-, terveys-, kulttuuri- ja liikuntapalveluiden välillä. Mukana olevien toimijoiden ja etuja tarjoavien yhteistyökumppaneiden on mahdollista lisätä toimintansa käyttöastetta Virta-kortin avulla.

Haastatteluissa tuli ilmi muutamia asioita, jotka toimintamallin kehittämisessä voitaisiin huomioida. Eräs haastatelluista kertoi, ettei (täydentävää) toimeentulotukea viisihenkisellä perheellä ollut varaa ostaa korttia kaikille perheenjäsenille päätöksen voimassaoloaikana. Henkilökohtaisen kortin rinnalle voisi luoda perhekortin, jossa hankintahinta olisi hieman korkeampi, mutta etuudet tulisivat näin myös perheen alaikäisten lasten käyttöön. Esimerkiksi Espoon ja Kainuun kaikukortilla voi ostaa lippuja myös perheen alle 16-vuotiaalle lapselle samaan tapahtumaan.

Toinen haastatteluissa ilmennyt este kortin käyttämiselle oli kulkeminen tapahtuma- tai harrastuspaikoille. Ehkäpä Virta-korttiin voitaisiin liittää myös pienenmuotoinen etuus kaupungin alueen julkisen liikenteen käyttämiseen. Tampereen aktiivipassi on 50 euron arvoinen arvolippu, joka ladataan joukkoliikenteen henkilökohtaiselle matkakortille. Edun voi saada kaksi kertaa kalenterivuodessa. Bussiliikenteen lisäksi aktiivipassi käy maksuvälineenä kaupungin uimahalleissa ja kuntosaleilla. Tiettyihin kulttuurikohteisiin, kuten museoihin, passilla on vapaa pääsy.

Virta-korttiin liittyy useita kysymyksiä, joiden tutkiminen toisi arvokasta tietoa toimintamallin kehittämiseen. Kohderyhmien kanssa toimiville sidosryhmille voisi kehittää kortista tietopakettin, josta olisi helppo tarkistaa asiakastilanteessa kenelle etuus kuuluu ja mitä etuja kortilla saa. Lisäksi kortin liikunta- ja kulttuuripalveluiden verkostossa olevia toimijoita voisi haastatella, ja näin saada erilasta tietoa kortin vaikuttavuudesta ja merkityksestä verrattuna kortin käyttäjäkokemuksiin. Toisaalta olisi myös mielenkiintoista tehdä seurantatutkimusta Virta-kortin vaikutuksesta koettuun hyvinvointiin.

## 6 POHDINTAA

Aikataulujen vuoksi päätin alun perin tehdä opinnäytetyön yksin, mutta juuri pohdintoihin ja aiherajauksessa pysymiseen huomasin kaipaavani toisen mielipidettä ja uutta näkökulmaa. Henkilökohtainen kiinnostus aiheeseen kantoi läpi koko opinnäytetyöprosessin, ja aion jatkossakin seurata Virta-kortista tehtävää uutisointia ja tiedotuksia.

Kokonaisuudessaan koin opinnäytetyön prosessin onnistuneena ja antoisana, vaikka työn eteneminen ajoittain tuntuikin hitaalta ja haastavalta. Toisaalta kirjoitusvaiheiden väliset osuudet, jolloin tein ajatustyötä ja etsin lisää tietoa, olivat selvästi tarpeellisia. Välillä oma jaksaminen oli koetuksella. Opiskelun ja perhe-elämän ja myöhemmin myös työssäkäynnin yhteensovittaminen saivat pohtimaan ja arvioimaan omia voimavaroja prosessin aikana. Läheisten verkoston ja tuen avulla pystyin kuitenkin työstämään opinnäytetyötäni ja tekemään huolellista ja hyvää työtä.

Työni oli mielestäni onnistunut ja vastasi tarpeeseen, mikä oli tärkeä tavoite. Pysyin hyvin rajauksessa ja keskityin työssäni tutkimuskysymyksen kannalta oleellisiin asioihin. Olen tyytyväinen työhöni ja siihen, että pystyin saavuttamaan työlle ja itselleni asettamani tavoitteet. Mielestäni pystyin säilyttämään työssä asiakkaan kokemuksen näkökulman. Silti, jos nyt tekisin työn uudelleen, toisin asiakkaiden osallisuuden kehittämisprosessiin soveltamalla tutkimuksellisessa osuudessa esim. BIKVA-menetelmää.

Pääsin opinnäytetyötä tehdessäni seuraamaan uuden toimintamallin valmistelua ja käyttöönottoa, sekä kunnan eri palveluiden ja tahojen yhteistyötä. Opin myös projektityöskentelystä ja eri toimijoiden rooleista kehittämistyössä. Näitä tietoja pystyn varmasti hyödyntämään tulevalla työurallani sosiaalialan kentällä.

## LÄHTEET

Aktiivikorttikokeilu. 2017. Kouvolan kaupungin aikuisväestön lautakunnan esitys 2015. Pdf-dokumentti. Saatavissa: <http://ep.kouvola.fi/kokous/20164110-10.PDF> [viitattu 16.8.2017].

Aktiivipassi. Tampereen kaupungin internet-sivusto. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/toimeentulotuki/aktiivipassi.html> [viitattu 16.8.2017].

BIKVA. BIKVA – Asiakaslähtöinen toimintamalli. Suomen sosiaali ja terveys ry:n internet-sivusto. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.soste.fi/media/arvioinnin-tietopankki/bikva-ohjeet.pdf> [viitattu 1.10.2017].

Ervasti, H. & Saari, J. 2011. Onnellisuus hyvinvointivaltiossa. Teoksessa: Hyvinvointi, toim. Juho Saari, 191 – 218.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön internet-sivusto. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://stm.fi/hyvinvoinnin-edistaminen> [viitattu 17.9.2017].

Isola, A-M. & Suominen, E. 2016. Suomalainen köyhyys. Helsinki: Into Kustannus.

Kaikukortti. Espoon kaupungin internet-sivusto. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.espoo.fi/kaikukortti> [viitattu 16.8.2017].

Kaikukortti-kysely. 2016. Kaikukortin haltijoiden ja Kaikukortti-kumppaneiden kokemuksia Kaikukortti-toiminnasta sekä kehittämisideoita. Espoon Kaikukortti-kokeilu 1.4.-31.12.2015. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://kulttuurikaikille.fi/doc/tutkimukset\\_ja\\_raportit/Kyselyraportti\\_Espoon\\_Kaikukorttipilotti.pdf](http://kulttuurikaikille.fi/doc/tutkimukset_ja_raportit/Kyselyraportti_Espoon_Kaikukorttipilotti.pdf) [viitattu 17.9.2017].

Kainulainen, S. & Saari, J. 2013. Koettu huono-osaisuus Suomessa. Teoksessa: Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa, toim. Mikko Niemelä & Juho Saari, 22 – 43.

Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kela. 2017a. Takuueläke. Kelan internet-sivusto. Päivitetty 27.2.2017. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kela.fi/takuuelake> [viitattu 16.9.2017].

Kela. 2017b. Toimeentulotuen kokonaisuus. Kelan internet-sivusto. Päivitetty 13.9.2017. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.kela.fi/toimeentulotuki-kokonaisuus> [viitattu 16.9.2017].

Kimmo-kanne. Turun kaupungin internet-sivusto. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.turku.fi/kulttuuri-ja-liikunta/kimmoke-kanne> [viitattu 16.8.2017].

Kouvola-kaveri. Kouvolan kaupungin internet-sivusto. Päivitetty 29.8.2017. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kouvola.fi/index/tapahtumat/kulttuurikaveri.html.stx> [viitattu 8.9.2017].

Kouvolan hyvinvointikertomus. 2017. Kouvolan hyvinvointikertomus 2017 – 2020. Kouvolan kaupungin internet-sivusto. Www-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kouvola.fi/material/attachments/hyvinvointipalvelut/raportitjaohjelmat/wllw6bb0t/Hyvinvointikertomus\\_2017-2020.pdf](https://www.kouvola.fi/material/attachments/hyvinvointipalvelut/raportitjaohjelmat/wllw6bb0t/Hyvinvointikertomus_2017-2020.pdf) [viitattu 3.9.2017].

Kouvolan kaupunkistrategia 2014 – 2020. Kouvolan kaupungin internet-sivusto. 2013. Www-dokumentti. Saatavissa: [https://www.kouvola.fi/material/attachments/newfolder\\_196/newfolder\\_7/YZB5keLq1/kaupunkistrategia2013web.pdf](https://www.kouvola.fi/material/attachments/newfolder_196/newfolder_7/YZB5keLq1/kaupunkistrategia2013web.pdf) [viitattu 17.9.2017].

Kulttuuripassin jatkohanke. Kultuuria kaikille.fi internet-sivusto. Www-dokumentti. Päivitetty 17.11.2017. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.kulttuuriakaikille.fi/kaikukortti/kulttuuripassin\\_jatkohanke](http://www.kulttuuriakaikille.fi/kaikukortti/kulttuuripassin_jatkohanke) [viitattu 16.8.2017].

KvaliMOTVa. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html) [viitattu 3.9.2017].

KvaliMOTVb. Teemahaastattelu. KvaliMOTV:n internetsivusto. Www-dokumentti. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html) [viitattu 3.9.2017].

Lainio-Peltola, M. 2017. Kimmoke-rannekkeella tuettu liikunta- ja kulttuuripalveluihin osallistuminen hyvinvoinnin edistäjänä – vaikutukset käyttäjien omiin kokemuksiin perustuen Turussa. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto: yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Saatavissa: <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/101497/GRADU-1497340921.pdf?sequence=1> [viitattu 17.9.2017].

Lehtinen, D. 2016. Tässä menee suomalainen köyhyysraja – pärjäisitkö sinä?. Helsingin uutisten artikkeli. Julkaistu 4.8.2016. Saatavissa: <http://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/419616-tassa-menee-suomalainen-koyhyysraja-parjaisitko-sina> [viitattu 10.9.2017].

Palaveri 03/2017. Virta-kortin seurantalaveri.

Raijas, A. 2011. Arjen hyvinvointi. Teoksessa: Hyvinvointi, toim. Juho Saari, 243 – 265.

Sokka, S., Kangas, A., Itkonen, H., Matilainen, P. & Räisänen, P. 2014. Hyvinvointia myös kulttuuri- ja liikuntapalveluista. Kunnallisalan kehittämissäätiön julkaisu. Saatavissa: <http://kaks.fi/wp-content/uploads/2014/02/Hyvinvointiamy%C3%B6s-kulttuuri-ja-liikuntapalveluista.pdf> [viitattu 20.8.2017].

STM. 2016. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen sote-uudistuksessa. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön julkaisu. Saatavissa: <http://stm.fi/documents/1271139/1979378/Hyvinvoinnin+ja+terveyden+edist%C3%A4minen+sote-uudistuksessa+29.6.2016.pdf> [viitattu 2.9.2017].

Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kannattaa. Terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen kannattaa. Sosiaali- ja terveysministeriön internet-sivusto. Saatavissa: <http://stm.fi/terveyden-ja-hyvinvoinnin-edistaminen-kannattaa> [viitattu 19.8.2017].

THL. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kunnassa on poliittinen valinta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisu. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127161/THL\\_Tervekunta\\_esite\\_22032016\\_verkko.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127161/THL_Tervekunta_esite_22032016_verkko.pdf?sequence=1) [viitattu 3.9.2017].

THL. 2015. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen toteutuminen kunnassa – rakenteet, vastuut, seuranta ja voimavarat. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen internet-sivusto. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126897/URN\\_ISBN\\_978-952-302-527-1.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126897/URN_ISBN_978-952-302-527-1.pdf?sequence=1) [viitattu 19.8.2017].

Tietosuojaseloste. 2017. Kouvolan kaupungin internet-sivusto. Tietosuojaseloste Virta-korttiasiakasrekisteri. 13.1.2017. Saatavissa: [https://www.kouvola.fi/material/attachments/tietosuoja/MKzZaJSu5/Tietosuojaseloste\\_Virtakortti.pdf](https://www.kouvola.fi/material/attachments/tietosuoja/MKzZaJSu5/Tietosuojaseloste_Virtakortti.pdf) [viitattu 17.9.2017].

Tilastokeskus. 2016. Pienituloiset. Tilastokeskuksen internet-sivusto. Päivitetty 21.12.2016. Saatavissa: [http://www.findikaattori.fi/fi/103#\\_ga=2.204046164.579525107.1505041708-541847182.1491768666](http://www.findikaattori.fi/fi/103#_ga=2.204046164.579525107.1505041708-541847182.1491768666) [viitattu 10.9.2017].

**Kouvola**®



## VIRTA-PÄIVÄKIRJA

**Lisätietoja palvelupäälliköiltä:**

Elina Koivisto, p. 020 615 8454  
Kirsi-Marja Karjalainen, p. 020 615 9311  
Anne Eriksson, p. 020 615 8492  
etunimi.sukunimi@kouvola.fi

## HEI VIRTAKORTTILAINEN!

Virta-kortilla pääset nauttimaan monista kulttuurin, liikunnan ja yhteisöllisyyden palveluista maksutta tai lähes ilmaiseksi vuonna 2017 koko Kouvolan kaupungin alueella. Kortti on tarkoitettu kouvolaalaisille, jotka saavat takuueläkettä tai täydentävää toimeentulotukea.

Tähän päiväkirjaan voit kirjata, missä ja milloin Virta-korttia käytät ja minkälaisia kokemuksia Virta-kortin käytöstä kertyy. Lisäksi voit antaa palautetta kortista täyttämällä päiväkirjan viimeisellä sivulla olevat kohdat. Antamalla palautetta voit vaikuttaa palvelun kehittämiseen.

Tietoja Virta-kortin eduista löydät [kouvola.fi/virtakortti](http://kouvola.fi/virtakortti)

Jos tapahtumiin (esimerkiksi teatteriin) lähteminen yksin ei houkuttele tai tuntuu vaikealta, pyydä mukaasi Kouvola-kaveri. Hän on vapaaehtoinen, joka tulee seuraksi ja tueksi. Kouvola-kaverin seura on maksutonta. Lue lisää [kouvola.fi/kouvolakaveri](http://kouvola.fi/kouvolakaveri)

Kouvolan kaupunki toivottaa sinulle monia mukavia kulttuurin, liikunnan ja yhteisöllisyyden kokemuksia!

**Kouvola**<sup>®</sup>  
HYVINVOINTIPALVELUT

1

## PALAUTE

Jotta arviointia voitaisiin tehdä jo pilottivuoden aikana, pyydämme palauttamaan tämän lomakkeen yhteis palvelupisteeseen tai uimahalliin viimeistään viikolla 25. Palautetta kortista toivomme saavamme silti koko vuoden ajan.

Saavutitko Virta-kortin käytön myötä alussa asettamiasi tavoitteita?

---

Mikä edisti tai mikä haiftasi tavoitteiden saavuttamista?

---



---

Mitä palveluita käytit kokeilun aikana?

---



---

Palautaneiden kesken arvotaan palkintoja. Jätähän tähän yhteystietosi (nimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite) jos haluat osallistua arvontaan

---



---



---


KIITOS PALAUTTEESTASI!

10


## NÄIN TÄYTÄT VIRTÄ-PÄIVÄKIRJAA


**MILLOIN** Kirjaa tähän päivämäärä

**MISSÄ** Valitse, millaiseen tapahtumaan tai toimintaan osallistuit. Voit myös kertoa tarkemmin missä kävit.

 kulttuuri (esim. teatteri)

 liikunta

 musiikki (esim. konsertti)

 jokin muu, mikä




**KOUVOLA-KAVERI MUKANA**

Merkitse tähän, jos mukana oli Kouvola-kaveri


**AJATUKSIA, IDEOITA, PALAUTETTA**

Tähän voit vapaasti kirjata ylös ajatuksia, joita käynti herätti. Kerro esimerkiksi, mitko tapahtuman hyödylliseksi itsellesi, minkälaisia tunteita kokemus sinussa herätti, menisitkö uudelleen jne.




MILLOIN \_ / \_ / \_

MISSÄ    ? \_\_\_\_\_


KOUVOLA-KAVERI MUKANA

 AJATUKSIA,  
IDEOITA  
PALAUTETTA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

MILLOIN \_ / \_ / \_

MISSÄ    ? \_\_\_\_\_

KOUVOLA-KAVERI MUKANA

 AJATUKSIA,  
IDEOITA  
PALAUTETTA \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

9



### ODOTUKSET JA TOIVEET

Kerro, mikä sinua kiinnostaa Virta-kortin tarjonnassa (rastita sinua kiinnostavat vaihtoehdot)

- pääsy kaupungin uimahalleille ja/tai kuntosaleille
- vesijumppa
- tanssiryhmä
- Poikilo-museot
- teatteri
- kansalaisopiston ilmaiskurssit
- Kymi Sinfoniettan konsertit
- Pohjois-Kymen musiikkiopiston tilaisuudet
- joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

Mitä muuta toivoisit olevan tarjolla?

---



---



---

### TAVOITTEET

Kerro, minkälaisia tavoitteita sinulla on Virta-kortin käytölle.

---



---




---

Esimerkkejä tavoitteista:

Käyn uimassa kerran viikossa  
 Vierailen museossa  
 Osallistun kansalaisopiston kursseille  
 Lähdän kotoa liikkeelle

3

MILLOIN \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

MISSÄ  \_\_\_\_\_

KOUVOLA-KAVERI MUKANA

AJATUKSIA,  
 IDEOITA  
 PALAUTETTA

---

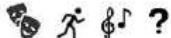


---



---

MILLOIN \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

MISSÄ  \_\_\_\_\_

KOUVOLA-KAVERI MUKANA

AJATUKSIA,  
 IDEOITA  
 PALAUTETTA

---




---



---

8

MILLOIN 18 / 2 / 2016

MISSÄ  TAIDEMUSEO POIKILO


KOUVOLA-KAVERI MUKANA

AJATUKSIA,  
 IDEOITA  
 PALAUTETTA

OLIPA MUKAVAA KÄYDÄ KATSOMASSA NÄYTTELYÄ,  
EN OLLUTKAAN VIELÄ ENNEN KÄYNYT SIELLÄ  
EIKÄ TARVINNUT YKSIN MENNÄ 😊

---

MILLOIN \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

MISSÄ  \_\_\_\_\_

KOUVOLA-KAVERI MUKANA

AJATUKSIA,  
 IDEOITA  
 PALAUTETTA

---

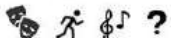


---



---

MILLOIN \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

MISSÄ  \_\_\_\_\_

KOUVOLA-KAVERI MUKANA

AJATUKSIA,  
 IDEOITA  
 PALAUTETTA

---






---



---

4

7

MILLOIN \_/ \_/ \_  
MISSÄ    ? \_\_\_\_\_  
KOUVOLA-KAVERI MUKANA




AJATUKSIA,  
IDEEITA  
PALAUTETTA

---

---

---

---

MILLOIN \_/ \_/ \_  
MISSÄ    ? \_\_\_\_\_  
KOUVOLA-KAVERI MUKANA




AJATUKSIA,  
IDEEITA  
PALAUTETTA

---

---

---

---

MILLOIN \_/ \_/ \_  
MISSÄ    ? \_\_\_\_\_  
KOUVOLA-KAVERI MUKANA




AJATUKSIA,  
IDEEITA  
PALAUTETTA

---

---

---

---

MILLOIN \_/ \_/ \_  
MISSÄ    ? \_\_\_\_\_  
KOUVOLA-KAVERI MUKANA

AJATUKSIA,  
IDEEITA  
PALAUTETTA

---

---

---

---

Hei

Olen sosionomiopiskelija Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta. Kerään käyttäjäkokemuksia Virta-kortista opinnäytetyötäni varten. Opinnäytetyöni tavoitteena on koota tietoa ja palautetta, jota Virta-kortin kehittäjät voisivat hyödyntää.

Pyydän jättämään yhteystietosi, otan yhteyttä huhtikuun 2017 loppuun mennessä.

Osallistuminen on vapaaehtoista. Tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Laura Askolin

[laura.askolin@edu.xamk.fi](mailto:laura.askolin@edu.xamk.fi)



Nimi: \_\_\_\_\_

sähköpostiosoite: \_\_\_\_\_

puhelinnumero: \_\_\_\_\_

**TEEMAHAASTATTELUN RUNKO**

- syyt Virta-kortin hankinnalle
- mahdolliset tavoitteet kortin käytölle
- mitä palveluita olet kortilla käyttänyt
- mitä palveluita toivoisit kortilla saavan
- huomiot / palautteet